

OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVKY PLYNU PRI POSKYTOVANÍ UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY MALÝM PODNIKOM

ÚČINNÉ:
od 28. 12. 2013

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

Stredoslovenská energetika, a. s., IČO: 36403008, so sídlom Pri Rajčianke 8591/4B, 010 47 Žilina, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka č. 10328/L (ďalej len „dodávateľ plynu“) je držiteľom povolenia na dodávku plynu. Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby malým podnikom (ďalej len „obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a malým podnikom vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete. Tieto obchodné podmienky platia aj pre malé podniky, ktoré odberajú plyn na základe zmlúv o združenej dodávke plynu uzavretých s dodávateľom plynu pred platnosťou a účinnosťou týchto obchodných podmienok.

Článok II.

Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

- malým podnikom koncový odberateľ plynu s ročnou spotrebou plynu najviac 100 000 kWh za predchádzajúci rok za všetky jeho odberné miesta. Predchádzajúcim rokom sa rozumie rok určený vo všeobecne záväznom právnom predpise, ktorý upravuje cenovú reguláciu dodávky plynu malému podnikovi,
- dodávateľom plynu osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
- zmluvou zmluva o združenej dodávke plynu sa dodávateľ plynu zaväzuje dodávať plyn odberateľovi plynu v dohodnutom množstve, zabezpečiť distribúciu plynu do odberného miesta odberateľa plynu vrátane súvisiacich služieb a prevziať zodpovednosť za odchýlku odberateľa plynu a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi plynu cenu za dodaný plyn a súvisiace služby,
- prevádzkovateľom distribučnej siete plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu,
- univerzálnou službou služba pre malé podniky, ktorú poskytuje dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
- distribúciou plynu doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
- dodávkou plynu predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
- odchýlkou malého podniku ako účastníka trhu s plynom odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase,
- odberným miestom miesto odberu plynu malého podniku vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných malým podnikom sústreďených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
- technickými podmienkami dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidiel prevádzkovania distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete, ktoré obsahujú najmä
 - technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
 - prevádzku a kontrolu určeného meradla,
 - princíp postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
 - zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
 - popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučnú sieť,
- prevádzkovým poriadkom dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
- určeným meradlom hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynu alebo pretečeného objemu plynu na účely výpočtu ceny za dodávku plynu,
- POD kódom identifikátor odberného miesta stanovený prevádzkovateľom distribučnej siete,
- zmluvou o pripojení zmluva o pripojení odberných plynových zariadení koncových odberateľov plynu k distribučnej sieti.

DRUHÁ ČASŤ

Obchodné podmienky dodávateľa plynu

Článok III.

Uzavretie zmluvy o združenej dodávke plynu a jej zmena

- Pred uzavretím zmluvy o združenej dodávke plynu (ďalej len „zmluva“) sú zmluvné strany na vyznanie povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
- Zmluva sa uzatvára
 - v priestoroch zákazníckeho centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa plynu za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa plynu, a to na podnet malého podniku alebo dodávateľa plynu,
 - v mieste sídla malého podniku alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa plynu, ak si malý podnik návštevu dodávateľa plynu vyžiadala,
 - záväzným a včasným prijatím písomného návrhu¹⁾ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude zástupca malého podniku a dodávateľ plynu súčasne prítomní pri podpísaní zmluvy,
 - podomovým predajom²⁾.
- Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom plynu a malým podnikom (ďalej len „odberateľ plynu“) sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ plynu musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
- Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe³⁾, sú formulované jasne a zrozumiteľne, a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ plynu zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.

1) § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

2) Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

3) §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

4) Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

- Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu.
- Osoba odlišná od odberateľa plynu je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva v origináli alebo v úradne overenej fotokópii.
- Uzatvorením zmluvy odberateľ plynu potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo že má súhlas vlastníka nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu plynu do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ plynu má právo požiadať a odberateľ plynu je povinný na základe požiadavky dodávateľa plynu predložiť bez zbytočného odkladu doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. Ak odberateľ plynu na základe výzvy dodávateľa plynu nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, dodávateľ plynu je oprávnený neuzatvoriť zmluvu s odberateľom plynu až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a pre prípad, že zmluva s odberateľom plynu už bola uzatvorená je dodávateľ plynu oprávnený prerušiť dodávku a distribúciu plynu bez nároku na náhradu škody až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. V prípade nepredloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti do 20 dní od doručenia výzvy dodávateľa plynu na predloženie takéhoto dokladu odberateľovi plynu, má dodávateľ plynu právo vypovedať zmluvu podľa čl. XII. bod 2.
- Uzatvorením zmluvy odberateľ plynu potvrdzuje, že má uzatvorenú platnú zmluvu o pripojení s prevádzkovateľom distribučnej siete, týkajúcu sa odberného miesta, do ktorého má byť dodávka plynu uskutočňovaná. Dodávateľ plynu má právo požiadať odberateľa plynu a odberateľ plynu je povinný na základe požiadavky dodávateľa plynu predložiť bez zbytočného odkladu dodávateľovi plynu platnú zmluvu o pripojení alebo potvrdenie prevádzkovateľa distribučnej siete o tom, že má odberateľ plynu uzatvorenú platnú zmluvu o pripojení s prevádzkovateľom distribučnej siete týkajúcu sa odberného miesta, do ktorého má byť dodávka plynu uskutočňovaná. Nepredloženie platnej zmluvy o pripojení alebo potvrdenia prevádzkovateľa distribučnej siete o uzatvorení zmluvy o pripojení sa považuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany odberateľa plynu a dodávateľ plynu môže v takomto prípade odmietnuť uzatvorenie zmluvy alebo môže od zmluvy odstúpiť.
- V zmluve sa dodávateľ plynu zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta odberateľa plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
- Dodávateľ plynu má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy, odmietnutie uzatvorenia zmluvy dodávateľ plynu odovodní. Dodávateľ plynu má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy najmä v prípade, ak na dotknutom odbernom mieste eviduje dodávateľ plynu neuhradené peňažné záväzky ako aj v prípade, ak o uzatvorení zmluvy žiada osoba, ktorá je voči pôvodnému odberateľovi plynu, voči ktorému dodávateľ plynu eviduje neuhradené peňažné záväzky, prepojeným podnikom podľa § 3 písm. a) bod 2 zákona o energetike, alebo ak odberateľ plynu za posledných 12 mesiacov podstatným spôsobom porušil zmluvu alebo neoprávnené odoberal plyn, alebo ak má odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu neuhradené peňažné záväzky.
- Zmluva môže byť zmenená na základe požiadavky odberateľa plynu o zmenu:
 - korešpondenčnej adresy,
 - údajov odberateľa plynu resp. identifikačných údajov odberateľa plynu zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky alebo v inom registri, v ktorom je zapísaný.
 - spôsobu úhrady vyúčtujúcej faktúry,
 - bankového spojenia,
 - výšky, periodicity alebo spôsobu úhrady preddavkovej platby.Požiadavka odberateľa plynu sa považuje za akceptovanú v prípade, že dodávateľ plynu oznámi odberateľovi plynu akceptovanie požiadavky alebo si odberateľ plynu a dodávateľ plynu začnú plniť povinnosti v zmysle požiadavky odberateľa plynu.
- Zmluva môže byť zmenená dodávateľom plynu formou oznámenia odberateľovi plynu pri zmene:
 - fakturačného cyklu,
 - výšky preddavkových platieb,
 - bankového spojenia dodávateľa plynu,
 - identifikačných údajov dodávateľa plynu zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky,
 - korešpondenčnej adresy dodávateľa plynu,
 - spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtujúcu faktúru.Zmena zmluvy formou oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu sa považuje za uskutočnenú v prípade doručenia takéhoto oznámenia odberateľovi plynu alebo ak si odberateľ plynu a dodávateľ plynu začnú plniť povinnosti v zmysle takéhoto oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu. Zmena zmluvy formou oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu pri určení spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtujúcu faktúru sa považuje za uskutočnenú, ak si odberateľ plynu a dodávateľ plynu začnú plniť povinnosti v zmysle takéhoto oznámenia, ktoré obsahuje návrh dodávateľa plynu na zmenu spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtujúcu faktúru odberateľovi plynu.
- Za náklady súvisiace so zmenou zmluvy vyvolané odberateľom plynu mimo úkonov, ktoré sú zahrnuté v tarifikách, účtuje dodávateľ plynu poplatky podľa platného cenníka služieb dodávateľa plynu.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

- Cena za združenú dodávku plynu je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu (ďalej len „cenník“). Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zjavné, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide.
- Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
- Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo spočítať vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom plynu. Odberateľ plynu podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom dodávateľa plynu oboznámi.
- Dodávateľ plynu má právo zmeniť cenu za združenú dodávku plynu v súlade s rozhodnutiami úradu. Zmena cenníka dodávateľa plynu týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu.
- Dodávateľ plynu fakturuje odber plynu podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej siete odpodcom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁴⁾ vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná a informácie o sklade ceny za združenú dodávku plynu podľa ustanovenia § 76 ods. 7 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“).

6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa plynu, pre ktoré je zmluva uzatvorená najmenej jedenkrát ročne.
7. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočítá dodávateľ plynu rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých pred-davkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu plynu. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi plynu vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa plynu v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
8. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ plynu odberateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
9. Dodávateľ plynu vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi plynu
 - 9.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu,
 - 9.2 poštovým peňažným poukazom,
 - 9.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám alebo voči ostatným pohľadávkam podľa zmluvy.
 Dodávateľ plynu je oprávnený jednostranne započítať vzájomné peňažné pohľadávky voči odberateľovi plynu písomným oznámením o započítaní pohľadávok. Za písomné oznámenie započítania sa považuje aj oznámenie o započítaní vzájomných peňažných pohľadávok vo vyúčtovacej faktúre. Jednostranne započítané môžu byť zo strany dodávateľa plynu akékoľvek pohľadávky dodávateľa plynu súvisiace s plnením zmluvy (najmä pohľadávky z titulu preddavkových platieb alebo vyúčtujúcich platieb za dodávku plynu, poplatky za služby), voči akýmkoľvek pohľadávkam odberateľa plynu voči dodávateľovi plynu. V prípade, že je odberateľ plynu v omeškaní s úhradou peňažných záväzkov podľa zmluvy, dodávateľ plynu má právo odberateľom uhradené platby započítať najprv na najskôr splatné úroky z omeškania, sankčné poplatky, zmluvné pokuty, poplatky a potom na najskôr splatnú istinu alebo jej časť, a to bez ohľadu na to, že odberateľ plynu určí, ktorý z peňažných záväzkov si plní.
10. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom plynu bankovým prevodom alebo poštovou poukázkou má odberateľ plynu právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi plynu najmenej 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.
11. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník zmluvy sám. V zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb
 - 11.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa plynu,
 - 11.2 bankový prevod,
 - 11.3 poštový peňažný poukaz, splatnosť do 15 dňa v mesiaci.
12. V platobnom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
13. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu. Ak pripadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
14. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí odberateľ plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Preddavkovú platbu uhradí odberateľ plynu v lehote splatnosti preddavkovej platby. V prípade nezaplatenia je dodávateľ plynu oprávnený na náklady odberateľa plynu po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 2.1 týchto obchodných podmienok.
15. V prípade omeškania odberateľa plynu s úhradou platieb zo zmluvy v stanovených termínoch je dodávateľ plynu oprávnený požadovať od odberateľa plynu úrok z omeškania vo výške určenej v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
16. Všetky platby za dodávku plynu sa vykonávajú bezhotovostne v peňažných ústavoch alebo u poskytovateľov poštových služieb. Ak odberateľ plynu využíva iný než inkasný spôsob platby pokúša platbu v nesprávnej výške alebo s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukazuje na iný bankový účet ako je uvedený na faktúre, dodávateľ plynu ju bude považovať za nezrealizovanú.
17. Pri zmene výšky spotreby plynu oproti predchádzajúcemu obdobiu ako aj pri zmene ceny za združenú dodávku plynu má dodávateľ plynu právo jednostranne zmeniť výšku preddavkovej platby, o čom odberateľa plynu písomne informuje a zašle mu novú Dohodu o platbách.
18. V prípade, že odberateľ plynu na základe upomienky uhradí preddavkovú platbu a táto bude pripísaná na účet dodávateľa plynu v nasledujúcom mesiaci, začutuje sa ako preddavková platba nasledujúceho mesiaca. Týmto odberateľ plynu vznikne povinnosť uhradiť faktúru za príslušné obdobie bez zohľadnenia tejto preddavkovej platby. V prípade, že preddavková platba bude na účet dodávateľa plynu pripísaná pred skončením fakturovaného obdobia, bude vo faktúre riadne zohľadnená.
19. Daňové doklady vystavené dodávateľom plynu podľa zmluvy a/alebo obchodných podmienok vystavených spôsobom hromadného spracovania dát nemusia v súlade so zákonným ustanovením § 32 ods. 3 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve obsahovať vlastnoručný podpis účastníkov zmluvy, ale postačuje účtovný záznam.
20. Dodávateľ plynu si môže dohodnúť osobitné platobné podmienky po predchádzajúcom súhlase odberateľa plynu v prípade, ak:
 - a) je odberateľ plynu v omeškaní s úhradou platby, ktorú má voči dodávateľovi plynu, a k jej úhrade nedošlo ani v lehote dodatočne určenej dodávateľom plynu,
 - b) bol na majetok odberateľa plynu podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo sa začala likvidácia odberateľa plynu, alebo sa začalo proti odberateľovi plynu exekučné konanie, alebo je odberateľ plynu v predlžení,
 - c) existuje na základe informácií od nezávislej inštitúcie na trhu sledujúcej hospodárske pomery účastníkov trhu odôvodnená obava, že odberateľ plynu nebude schopný plniť svoje povinnosti podľa zmluvy,
 - d) má odberateľ plynu majetkovú účasť v právnickej osobe, ktorá je dlžníkom dodávateľa plynu,
 - e) je odberateľ plynu v postavení ovládanej alebo ovládajúcej osoby vo vzťahu k dlžníkovi dodávateľa plynu v zmysle § 66a Obchodného zákonníka,
 - f) je odberateľ plynu personálne prepojený s dlžníkom dodávateľa plynu, a to takým spôsobom, že v orgánoch dlžníka a odberateľa plynu sú tie isté fyzické osoby alebo osoby v postavení k nim blízkych osôb.
21. Uplatnenie reklamácie v zmysle čl. X. týchto obchodných podmienok nemá odkladný účinok na splatnosť faktúr.
22. Dodávateľ plynu má právo požadovať od odberateľa plynu zaplatenie nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku toho, že odberateľ plynu nezotrvál v zmluvnom vzťahu po celú dobu dohodnutú v zmluve, okrem prípadov kedy je odberateľ plynu oprávnený podľa zmluvy alebo týchto obchodných podmienok od zmluvy odstúpiť.
23. V prípade, ak odberateľ plynu udelil dodávateľovi plynu súhlas na vydanie elektronickej faktúry, dodávateľ plynu bude zasielať faktúry výhradne v elektronickom formáte. Podmienky poskytovania služby elektronickej faktúrou sú zverejnené na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky a odberu plynu

Článok V.

Povinnosti dodávateľa plynu a povinnosti odberateľa plynu

1. Dodávateľ plynu je povinný
 - 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi plynu formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v zmluve a v obchodných podmienkach,
 - 1.2 poskytovať odberateľovi plynu informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za združenú dodávku plynu,
 - 1.3 informovať odberateľa plynu o zmene obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4 uhradiť odberateľovi plynu kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených

v štandardoch kvality⁵⁾; ak bude dodávateľ plynu uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi plynu podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa plynu pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

2. Odberateľ plynu je povinný
 - 2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej siete a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
 - 2.2 mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom plynu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa plynu po dobu trvania zmluvy,
 - 2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete montáž a demontáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete prístup k určenému meradlu,
 - 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu prevádzkovateľovi distribučnej siete,
 - 2.5 informovať dodávateľa plynu o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti a za škodu, ktorá tým dodávateľovi plynu vznikla,
 - 2.6 preukázať dodávateľovi plynu pri uzatvorení zmluvy na vyžiadanie doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka plynu (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), t.j. že je vlastníkom dotknutej nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k dotknutej nehnuteľnosti, alebo že má súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu plynu do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza,
 - 2.7 preukázať počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa plynu do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 najmä, ak vlastníka trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom plynu spochybni,
 - 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
 - 2.9 spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do siete stanovené platným prevádzkovým poriadkom príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete a ostatnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo normatívnymi aktmi,
 - 2.10 predložiť na požiadanie dodávateľa plynu pred uzavretím zmluvy písomné potvrdenie od pôvodného dodávateľa plynu, že odberateľ plynu nemá voči pôvodnému dodávateľovi plynu peňažné záväzky po lehote splatnosti,
 - 2.11 nezasahovať do odberného plynového zariadenia, ktorým sa distribuuje nameraný plyn od hlavného uzáveru plynu k určenému meradlu, bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa distribučnej siete,
 - 2.12 uhradiť dodávateľovi plynu aj ďalšie platby, resp. poplatky súvisiace s predmetom zmluvy, ak svojim konaním resp. nekonaním vyvolal vznik skutočností a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb zo strany dodávateľa plynu) a tieto sú spolplatené podľa cenníka služieb dodávateľa plynu.
 - 2.13 najmenej 5 dní pred plánovaným zrušením odberateľa plynu s právnym nástupcom (zlúčenie, splynutie, rozdelenie spoločnosti), oznámiť túto skutočnosť dodávateľovi plynu. Odberateľ plynu zodpovedá za škodu, ktorá nesplnením povinnosti dodávateľovi plynu vznikla. Dodávateľ plynu nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla odberateľovi plynu, neoznámením skutočností podľa prvej vety odberateľom plynu,
 - 2.14 uhradiť dodávateľovi plynu cenu za združenú dodávku plynu.

Článok VI.

Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C sa vykonáva v tomto poradí
 - 1.1 prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým počtom,
 - 1.2 samoodpočtom odberateľa plynu, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo prostredníctvom dodávateľa plynu najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu neoznámí stav meradla podľa bodu 1.2, odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
2. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej siete po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje prevádzkovateľ distribučnej siete.
3. Odberateľ plynu je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa plynu.
4. V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi prevádzkovateľom distribučnej siete a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu
 - 4.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,
 - 4.2 podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
 - 4.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
5. Prevádzkovateľ distribučnej siete je povinný písomne informovať odberateľa plynu o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ plynu súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa plynu o stave odobratého množstva plynu, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ plynu nezúčastní výmeny určeného meradla, je prevádzkovateľ distribučnej siete povinný písomne informovať odberateľa plynu o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom plynu.
6. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä
 - 6.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
 - 6.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
 - 6.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
 - 6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.
8. Dodávateľ plynu nie je povinný plniť si svoje povinnosti podľa zmluvy a obchodných podmienok v prípade, že odberateľ plynu nemá uzavretú platnú a účinnú zmluvu o pripojení zariadenia odberateľa plynu do distribučnej siete alebo sa odberné miesto odberateľa plynu nepovažuje za pripojené podľa platného prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.

5) Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

Článok VII.

Obmedzenie, prerušenie a ukončenie dodávky a distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do odberného miesta odberateľa plynu môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch. Ak odberateľ plynu neumožní prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie distribúcie plynu, bude jeho ďalší odber považovaný za odber v rozpore so zmluvou.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je prevádzkovateľ distribučnej siete v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, povinný oznámiť odberateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Ak sa na tom dohodne prevádzkovateľ distribučnej siete s odberateľom plynu, táto lehota môže byť aj kratšia.
3. Dodávateľ plynu má právo požiadať prevádzkovateľa prepravnej siete a prevádzkovateľa distribučnej siete o prerušenie alebo obmedzenie prepravy alebo distribúcie plynu odberateľovi plynu, pre ktorého dodávateľ plynu uzatvoril zmluvu o prístupe do prepravnej siete a preprave plynu alebo zmluvu o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu s prevádzkovateľom siete, ak odberateľ plynu podstatne porušuje zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Týmto ustanovením nie je dotknutý článok IV. bod 14. týchto obchodných podmienok.
4. Dodávateľ plynu nemá povinnosť dodávať plyn v prípade ukončenia distribúcie plynu do dotknutého odberného miesta zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete vykonaného v súlade s prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľovi distribučnej siete, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu dodávateľ plynu bezodkladne umožní odberateľovi plynu odobrať plyn v príslušnom odbernom mieste. V prípade ukončenia distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete, dodávateľ plynu ukončí zmluvu s odberateľom plynu len na základe žiadosti podanej odberateľom plynu.
5. Pre účely zmluvy znamenajú okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc) také mimoriadne a neodvratiteľné udalosti alebo okolnosti a ich bezprostredné následky, ktoré sú mimo kontroly ktoréhokoľvek zmluvnej strany a ktoré zmluvnej strane zabránia, alebo bezprostredne ovplyvnia riadne a úplné plnenie zmluvných povinností vyplývajúcich zo zmluvy. Týmto udalosťami môžu byť najmä živelné pohromy, vojna, sabotáž, teroristické akcie, blokáda, požiar, štrajk, epidémia a pod. Rovnaké právne následky, ako sú uvedené prípady vyššej moci, môže mať zmena zákonov Slovenskej republiky alebo iných právnych predpisov, pokiaľ zásadným spôsobom ovplyvnia kontraktčný systém dodávateľa plynu s dôsledkom nemožnosti jeho kontinuovania a súčasnej nemožnosti hospodársky únosnej alternatívy.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber
 - 1.2 bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti,
 - 1.2.1 o združení dodávke plynu,
 - 1.3.1 o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu,
 - 1.3 nemeraneho plynu,
 - 1.4 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa plynu nezaznamenaáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
 - 1.5 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.6 ak odberateľ plynu neumožnil prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ plynu neumožnil prerušenie dodávky plynu,
 - 1.7 ak odberateľ plynu nedodržal obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.8 ak odberateľ plynu nedodržal zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 1.9 ak odberateľ plynu opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to prevádzkovateľom distribučnej siete vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie odberateľ plynu potvrdil.
2. Odberateľ plynu je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu odberateľa plynu meraný meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu⁶.
3. V prípade, ak v dôsledku neoprávneného odberu vznikla škoda dodávateľovi plynu, má právo vyháňať odberateľa plynu jej náhradu do výšky spôsobených nákladov (napr. náklady na odchýtku) a ušlého zisku.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ plynu uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že dodávateľ plynu uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie, a to postupom podľa platnej a účinnej legislatívy.
3. Ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn.
4. Prevádzkovateľ distribučnej siete najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi plynu
 - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2 dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
 - 4.4 dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa plynu adresované dodávateľovi plynu, ktorým sa odberateľ plynu domáha najmä zodpovednosti dodávateľa plynu za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ plynu požaduje od dodávateľa plynu nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ plynu má právo reklamovať najmä
 - 2.1 kvalitu poskytnutej služby,
 - 2.2 odpočet určeného meradla,
 - 2.3 fakturáciu poskytnutej služby,

- 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služieb dodávateľom plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1 písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese,
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifikáciu odberateľa plynu
 - 4.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
 - 4.1.3 zákaznické číslo resp. číslo zmluvy,
 - 4.1.4 POD kód odberného miesta.
 - 4.2 presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 4.5 podpis odberateľa plynu alebo osoby oprávnenej konať za odberateľa plynu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie identifikovať odberateľa plynu, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu reklamáciu doplní, predĺži sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu poskytne potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklamácií nie je možné odberateľa plynu identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, dodávateľ plynu na takúto reklamáciu neprihliada.
6. Ak odberateľ plynu počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 9.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 9.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi plynu podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.3 pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe ako deň prijatia elektronickej pošty.
10. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov e-mailom alebo faxom, dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak odberateľ plynu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
11. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁷ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom plynu.
12. Dodávateľ plynu vydá/doručí preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Výsledok šetrenia možno zaslať elektronickou poštou vždy, pokiaľ odberateľ plynu v uplatnenej reklamácií výslovne neuvedie, že žiada výsledok prešetrenia reklamácie zaslať využitím poštových služieb.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddávkových platieb alebo výúčtovacej faktúry.
14. Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
15. Ak vzniknú chyby pri fakturácii plynu nesprávnym odpočtom, odhadom, použitím nesprávnej konštanty, použitím nesprávnej sadzby, početnou chybou a pod., majú odberateľ plynu a dodávateľ plynu nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.

Článok XI.

Mimosúdne riešenie sporov

1. Odberateľ plynu je oprávnený predložiť úradu na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom plynu, ak sa o ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a odberateľ plynu nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu urso@urso.gov.sk.
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
 - 3.1 meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu odberateľa plynu,
 - 3.2 názov a sídlo dodávateľa plynu,
 - 3.3 predmet sporu,
 - 3.4 odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - 3.5 návrh riešenia sporu.
4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží odberateľ plynu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ plynu a odberateľ plynu ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
6. Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

PIATA ČASŤ

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII.

Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne výpoveďou v prípade, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza. Zmluva zanikne výpoveďou aj v prípade zániku nájmu dotknutej nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať dotknutú nehnuteľnosť alebo v prípade odhatia alebo nepreukázania súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu. Výpovedná lehota je v týchto prípadoch jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená a uplynie posledným dňom príslušného mesiaca.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ plynu a odberateľ plynu uzavrú novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.

6) Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

7) Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

4. Dodávateľ plynu oznámi odberateľovi plynu alebo splnomocnenému zástupcovi odberateľa plynu akceptáciu výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne mu v rovnakej lehote oznámi dôvody neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Splnomocnený zástupca odberateľa plynu bezodkladne informuje odberateľa plynu o dôvodoch neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Ak dodávateľ plynu neoznámí v lehote podľa prvej vety odberateľovi plynu alebo splnomocnenému zástupcovi odberateľa plynu, či výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy akceptoval alebo neoznámí dôvody neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za akceptované. Uvedené nemá vplyv na právo dodávateľa plynu podať námietku proti zmene dodávateľa plynu podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
5. Zmluva zanikne aj z nasledovných dôvodov:
 - a) zánikom dodávateľa plynu,
 - b) zánikom povolenia dodávateľa plynu podľa zákona o energetike,
 - c) smrťou odberateľa plynu alebo právoplatným vyhlásením odberateľa plynu za mŕtveho, ktorý je fyzickou osobou podnikateľom,
 - d) zánikom odberateľa plynu, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu.
6. V prípade, že je zmluva uzatvorená pre viac odberných miest, môže dôjsť k ukončeniu zmluvného plnenia pre každé odberné miesto samostatne, ak sú splnené podmienky v zmluve alebo tieto obchodné podmienky.

Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ plynu má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 1.1 dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu,
 - 1.2 dodávateľ plynu je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu,
 - 1.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu. Odberateľ je povinný spolu s odstúpením od zmluvy doručiť aj odňatie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
2. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 je odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu v omeškaní s úhradou ceny za združenú dodávku plynu alebo ine služby alebo predčasto platby na túto cenu a neuhradí ich ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 2.2 odberateľ plynu má v čase trvania zmluvy uzatvorenej aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu, pričom dodávka trvá alebo má trvať v rovnakom čase podľa týchto zmlúv,
 - 2.3 ak odberateľ plynu podstatne poruší zmluvu alebo obchodné podmienky. Za podstatné porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa plynu sa považuje najmä:
 - a) úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany odberateľa plynu,
 - b) poškodenie alebo odcudzenie meracieho zariadenia trefou osobou a neoznámenie tejto skutočnosti odberateľom plynu dodávateľovi plynu bez zbytočného odkladu ihneď ako sa o tom odberateľ plynu dozvedel,
 - c) neoprávnený odber plynu zistený na odbernom mieste odberateľa plynu,
 - d) porušenie povinnosti odberateľa plynu ustanovenej v čl. V. v bode 2.1 až 2.13 týchto obchodných podmienok,
 - e) iné opakované porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok alebo povinností vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
 - f) omeškanie so zaplatením zmluvných pokút, úrokov z omeškania a iných platieb podľa zmluvy alebo obchodných podmienok,
 - g) začatie konkurzného konania na majetok odberateľa plynu,
 - h) podanie návrhu na povolenie reštrukturalizácie majetku odberateľa plynu,
 - i) vstup odberateľa plynu do likvidácie
 - j) ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto obchodných podmienok (zmluvné pokuty, úroky z omeškania atď.) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.
3. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto obchodných podmienok (zmluvné pokuty, úroky z omeškania atď.) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.
4. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak dôjde k zrušeniu odberateľa plynu a prechodu práv a povinností odberateľa plynu na právneho nástupcu odberateľa plynu. Dodávateľ plynu má právo z tohto dôvodu odstúpiť od zmluvy do 30 dní od zrušenia odberateľa plynu.
5. Dodávateľ plynu nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od zmluvy podľa týchto obchodných podmienok.
6. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane, pokiaľ v odstúpení od zmluvy nie je stanovené inak.

Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Odberateľ plynu je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa zákona o energetike. Ak odberateľ plynu nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa plynu, o ktorú odberateľ plynu v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.
3. Lehota pre výpoveď zmluvy zo strany odberateľa plynu sa považuje za zachovanú, ak bola výpoveď doručená dodávateľovi plynu najneskôr posledný deň lehoty.
4. V prípade vypovedania zmluvy v súlade so zmluvou alebo obchodnými podmienkami bude zmluva ukončená bez poplatku.
5. Úč raz podanú výpoveď zmluvy môže odberateľ plynu odvolať, prípadne stornovať, len so súhlasom dodávateľa plynu.
6. Aby výpoveď zmluvy bola platná, na účely jej určítosti, jasnosti a zrozumiteľnosti musí obsahovať POD kód odberného miesta, adresu odberného miesta, meno a priezvisko odberateľa plynu a podpis odberateľa plynu. Ak výpoveď zmluvy neobsahuje všetky údaje podľa prvej vety, dodávateľ plynu vyzve odberateľa plynu na doplnenie požadovaných údajov s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu doplní požadované údaje v lehote určenej dodávateľom plynu, lehota na podanie výpovede sa považuje za dodržanú za súčasne splnenej podmienky, že podanie ktorým odberateľ plynu doplnil povinné náležitosti výpovede, bolo dodávateľovi plynu doručené najmenej 3 pracovné dni pred začatím plynutia lehoty na podanie námietky v procese zmeny dodávateľa plynu. Ak odberateľ plynu výpoveď nedoplní vo vyššie uvedenej lehote, táto nebude akceptovaná. V prípade splnomocnenia na výpoveď zmluvy splnomocnenec musí obsahovať podpis odberateľa plynu ak ide o fyzickú osobu alebo podpis osoby oprávnenej konať za odberateľa plynu ak ide o právnickú osobu. Výpoveď zmluvy a splnomocnenie na výpoveď zmluvy musia byť predložené v origináli alebo v úradne overenej fotokópii.

ŠIESTA ČASŤ Ostatné dojednania

Článok XV. Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok), aj ak
 - 2.1 druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odpreatia prevzatia zásielky,
 - 2.2 zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na poštu,
 - 2.3 nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné; v takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi.
3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa plynu alebo dodávateľa plynu, ktorú odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala. Udelenie súhlasu a odvolanie súhlasu so zasielaním elektronickej faktúry podľa čl. IV. bod 23. je možné aj cez SMS správu na telefónne číslo alebo e-mail, uvedený dodávateľom plynu na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk, určený dodávateľom plynu na účely aktivácie alebo deaktivácie elektronickej faktúry.
4. Odberateľ plynu a dodávateľ plynu sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy/e-mail/ v lehote uvedenej v článku V. bode 2.5. Ak odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu. Posledná známa adresa odberateľa plynu je adresa odberateľa plynu uvedená v zmluve alebo naposledy písomne oznámená adresa odberateľa plynu oznámená dodávateľovi plynu po uzatvorení zmluvy.
5. Odberateľ plynu uvedie pri prvom písomnom právnom úkone spojenom s ukončením (zánikom) zmluvy obchodné meno odberateľa plynu, POD kód odberného miesta, ktorého sa tento právny úkon týka, adresu odberného miesta a vlastnoručný podpis osoby alebo osôb oprávnených konať v mene odberateľa plynu ak ide o právnickú osobu a odtlačok pečiatky odberateľa plynu. Ak listinné dokumenty podľa prvej vety neobsahujú požadované náležitosti podľa prvej vety, dodávateľ plynu vyzve odberateľa plynu na doplnenie požadovaných údajov s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu doplní požadované údaje v lehote určenej dodávateľom plynu, lehoty súvisiace s ukončením (zánikom) zmluvy podľa prvej vety sa považujú za dodržané. Ak odberateľ plynu listinné dokumenty nedoplní vo vyššie uvedenej lehote, ukončenie (zánik) zmluvy nebude akceptované a na takto odberateľom plynu vykonané právne úkony spojené s ukončením (zánikom) zmluvy, dodávateľ plynu neprihliada.
6. Za platný prejav vôle dodávateľa plynu sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listinnej vyhotovenej dodávateľom plynu so skenovaným podpisom oprávnených osôb, zastupujúcich dodávateľa plynu. Pokiaľ je za odberateľa plynu ako splnomocniteľa pri uzatváraní, zmene alebo ukončovaní zmluvy uskutočňovaný úkon na základe plnomocnenstva, je dodávateľ plynu oprávnený požadovať úradne overený podpis splnomocniteľa.

Článok XVI. Záverečné ustanovenia

1. V súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ plynu (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa plynu uvedené v zmluve, ak je odberateľom plynu fyzická osoba, na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za združenú dodávku plynu a na účely vyháňania nárokov dodávateľa plynu zo zmluvy. Poskytnutie ďalších osobných údajov je dobrovoľné. Práva odberateľa plynu ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu dodávateľ plynu na vyžiadanie poskytne prevádzkovateľovi distribučnej siete kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ plynu má právo písomne namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.
2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a v obchodných podmienkach, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. V prípade, ak sa niektoré ustanovenia týchto obchodných podmienok alebo zmluvy dostanú do rozporu so zákonom o energetike, s iným právnym predpisom alebo rozhodnutím príslušných štátnych orgánov Slovenskej republiky, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení obchodných podmienok a zmluvy.
3. Za nedodržanie zmluvných podmienok s výnimkou článku IV. bodu 14. môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach dodávateľa plynu primerane zohľadňuje porušenie ustanovenie zmluvných podmienok.
4. Všetky údaje a informácie obchodného charakteru, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy alebo pri činnostiach zabezpečujúcich naplnenie zmluvy, budú považovať zmluvné strany za dôverné. Dodávateľ plynu a odberateľ plynu sa zaväzujú, že tieto dôverné informácie budú chrániť a uťajovať pred tretími osobami, s výnimkou poskytovania údajov na základe platných právnych predpisov.
5. Informácie o právach odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk.
6. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ plynu odberateľom plynu. Odchýliť sa od týchto obchodných podmienok je možné iba na základe zmluvy a iba v tých ustanoveniach, ktorých zmena nebude odporovať obsahu a účelu týchto obchodných podmienok dodávateľa plynu a prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.
7. Informácie o cene za združenú dodávku plynu vrátane jej štruktúry a technických podmienkach dodávky plynu pre odberateľov plynu ako aj informácie o cenníku služieb môže odberateľ plynu získať na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk, alebo prostredníctvom Kontaktných miest dodávateľa plynu. Dodávateľ plynu zverejní cenník plynu v rámci poskytovania univerzálnej služby na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk pred jeho účinnosťou.
8. Kontaktné miesta dodávateľa plynu sú zákaznícke centrá dodávateľa plynu, zákaznícka linka pre podnikateľov a organizácie – maloodber 0850 123 555 alebo e-mail plyn@sse.sk.
9. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
10. Obchodné podmienky dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa plynu schválil.
11. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky. Obchodné podmienky sú nedeliteľnou súčasťou zmluvy a dopĺňajú vzťahy upravené zákonom o energetike, zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi, vydanými na ich základe.

Týmto rozhodnutím sa ruší rozhodnutie č. 0012/2013/P-OP zo dňa 18. 12. 2012, ktorým boli schválené doteraz platné obchodné podmienky.